

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT
NASABAH MENABUNG DI BANK SYARI'AH**

**(Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung
Bandar Lampung)**



Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

Nama	: Ayu Wandira
NPM	: 1451020022
Progam Studi	: Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439H/2018 M**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT
NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH**

**(Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung
Bandar Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Dosen Pembimbing I : Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I

Dosen Pembimbing II : Suhendar, S.E., M.S.Ak., Akt

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1439H/2018 M**

ABSTRAK

Perkembangan industri perbankan saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini menuntut setiap bank untuk menjaga serta mempertahankan nasabahnya yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Untuk menarik minat nasabah, faktor yang paling penting yaitu tersedianya fasilitas dan pelayanan yang baik. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang diberikan pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan bagi nasabahnya. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang membuka tabungan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung tahun 2017 berjumlah 1250 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Sampling Insidental* yang didapat sampel 93 nasabah. Kemudian pengolahan datanya menggunakan aplikasi SPSS 16 *For Windows*.

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variable fasilitas memiliki nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $-0,424 < 1,987$ dan nilai signifikansi $0,672 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 di terima dan H_1 ditolak yang artinya variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap variabel minat nasabah menabung. Variabel layanan memiliki nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $6,082 > 1,987$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya variabel pelayanan dapat berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Dari hasil uji F sebesar $18,514 > 3,10$, maka H_3 diterima yang artinya bahwa terdapat pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variable dependen. Kemudian hasil uji R^2 0,276 atau 27,6 % variabel minat nasabah menabung dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan. Sedangkansisanya 72,4% dijelaskan oleh variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, pada variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, sedangkan variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan, Minat Nasabah Menabung



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah (Studi pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Ayu Wandira**

NPM : **1451020022**

Program Studi : **Perbankan Syari'ah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 29 Juni 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I

Suhendar, S.E., M.S.Ak., Akt

NIP. 197707252002121001

Ketua Jurusan

Ahmad Habibi, S.E., M.E

NIP. 197905142003121003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK SYARI'AH** (Studi pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung) disusun oleh **Ayu Wandira**, NPM:1451020022 Jurusan Perbankan Syari'ah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : 31 Juli 2018.

TIM MUNAQASAH

Ketua : Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag

(.....)

Sekretaris : Sinta Ayu Purnamasari, M.Si

(.....)

Penguji 1 : Evi Ekawati, M.Si

(.....)

Penguji 2 : Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I

(.....)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag

NIP. 195808241989031003

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

(Q.S An-Nisaa’:58)²



² Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemah, (Bandung: PT Sigma Examedia Arkanleema)h. 87

PERSEMBAHAN

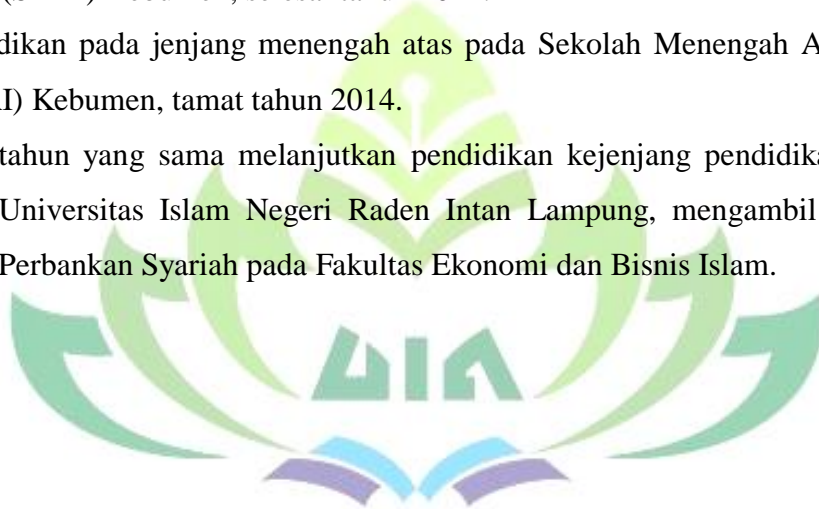
Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, skripsi sederhana ini kupersembahkan sebagai tanda cinta, sayang dan hormat tak terhingga kepada :

1. Orang tua tercinta, Ayahanda Suyanto, dan Ibunda Sudarti, atas segala pengorbanan, memberikan semangat, berjuang untuk keberhasilanku, memberikan cinta dan kasih sayang serta mendidikku dan senantiasa berdo'a untuk keberhasilan anak-anaknya. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki, keberkahan umur kepada Ayahanda dan Ibunda serta berada dalam lindungan Allah SWT. *Aamiinya Rabbal'alamin.*
2. Kakakku Anjar Permadi dan Adikku Anggi Febriyanti dan Saudara-saudaraku tercinta, karena selalu memberikan dukungan dan memberikan do'a yang terbaik.
3. Saudara, kerabat, dan orang-orang terdekat yang selalu memberikan semangat dan selalu mendukung dalam hal apapun.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat kumenimba ilmu. Semoga selalu jaya dan dapat mencetak generasi-generasi penerus bangsa baik.

RIWAYAT HIDUP

Penulis di anugrahi nama oleh bapak dan ibu tercinta yaitu Ayu Wandira. Dilahirkan pada tanggal 28 Mei 1996 di Singosari, Kecamatan Talangpadang, Kabupaten Tanggamus. Putri kedua dari empat bersaudara, buah perkawinan pasangan Ayahanda Suyanto dan Ibunda Sudarti. Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Singosari, tamat tahun 2008.
2. Pendidikan pada jenjang menengah pertama pada Sekolah Menengah Pertama Islam (SMPI) Kebumen, selesai tahun 2011.
3. Pendidikan pada jenjang menengah atas pada Sekolah Menengah Atas Islam (SMAI) Kebumen, tamat tahun 2014.
4. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan kejenjang pendidikan tinggi, pada Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK SYARI’AH (Studi pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)”**. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikutnya yang setia.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Penulis berterima kasih atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu mendukung mahasiswa yang mengerjakan skripsi.

3. Bapak Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I. Selaku Pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan serta kemudahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Suhendar, S.E., M.S.Ak.,Akt selaku pembimbing dua yang membantu, meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta ilmu yang bermanfaat.
6. Pimpinan dan Staff Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi dan data dalam penelitian.
7. Pimpinan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam maupun Pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu penulis dalam mencari sumber-sumber ilmu pengetahuan.
8. Seseorang yang telah memberikan semangat dan dukungan Aziz Kurniawan Saputra serta teman-teman Perbankan Syari'ah A 2014.

Akhir kata jika penulis ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah mohon ampun dan perlindungan-Nya. Semoga karya penulis dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Bandar Lampung, 18 Juni 2018

Ayu Wandira
1451020022

DAFTAR ISI

	halaman
JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Minat	
1. Pengertian Minat.....	13
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	13
3. Bank Syari'ah dan Produk Perbankan Syari'ah.....	14
4. Menabung dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	15
B. Fasilitas	
1. Fasilitas dalam Ekonomi Islam.....	21
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	23
C. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Kualitas Pelayanan dalam Ekonomi Islam.....	26
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	31
D. Pemasaran Bank.....	33
E. Penelitian Terdahulu.....	35
F. Kerangka Pikir.....	36
G. Hipotesis.....	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	39
B. Sumber Data.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Metode Pengumpulan Data.....	42

E. Variabel Penelitian.....	47
F. Definisi Operasional Variabel	48
G. Metode Analisis Data	51
1. Uji Validitas dan Reabilitas	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Hipotesis dan Analisis Regresi	54
a. Analisis Regresi Linier Berganda	54
b. Uji T (Parsial)	55
c. Uji F (Simultan)	56
d. Uji Koefisien Determinasi	56

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank Syari'ah Mandiri	
1. Lokasi Bank Syari'ah Mandiri.....	58
2. Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri	58
3. Produk-produk Bank Syari'ah Mandiri	60
B. Gambaran Umum Responden	
1. Jenis Kelamin Responden	57
2. Usia Responden	68
3. Pekerjaan.....	69
C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden	
1. Variabel X1 (Fasilitas).....	70
2. Variabel X2 (Pelayanan).....	71
3. Variabel Y (Minat).....	72
D. Hasil Pengujian	
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
3. Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Regresi	77
E. Analisis Data	93
1. Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah.....	81
2. Minat Menabung Dalam Perspektif Islam	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 3.1 Definisi Operasional	48
2. Tabel 4.1 Produk Jasa Bank Syari'ah Mandiri.....	66
3. Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	67
4. Tabel 4.3 Usia Responden.....	68
5. Tabel 4.4 Pekerjaan Reponden.....	69
6. Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Fasilitas	70
7. Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Pelayanan.....	71
8. Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Minat Menabung	72
9. Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas	74
10. Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan	74
11. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Minat Menabung	74
12. Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
13. Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	75
14. Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	76
15. Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda.....	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 skema kerangka pikir	37
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|---------------|----------------------------------|
| 1. Lampiran 1 | : Kuesioner Penelitian |
| 2. Lampiran 2 | : Data Hasil Penelitian |
| 3. Lampiran 3 | : Statistik Data |
| 4. Lampiran 4 | : Uji Validitas |
| 5. Lampiran 5 | : Uji Reliabilitas |
| 6. Lampiran 6 | : Uji Asumsi Klasik |
| 7. Lampiran 7 | : Output Regresi Linier Berganda |
| 9. Lampiran 8 | : Dokumentasi |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Adanya pembatasan terhadap skripsi ini dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud.

Penelitian yang akan penulis lakukan berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari’ah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)**

Adapun penjelasan istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.³

2. Fasilitas

Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.⁴ Tersedianya fasilitas yang akan menunjang kelancaran dalam bertransaksi tentu akan membuat nasabah menjadi puas.

³Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://Kbbi.Web.Id/Pengaruh>. Diakses Sabtu, 24 Maret 2018

⁴ Palenewen Pieter, Et.Al , *Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu*. Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3 (September 2014), h. 187

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan.⁵ Pelayanan sangat berpengaruh terutama dari faktor lingkungan dan faktor bauran pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa keuangan dalam meraih minat calon nasabah.

4. Minat menabung di Bank Syari'ah

Minat merupakan keinginan seseorang yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak dirasakan untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu.⁶

5. Bank Syari'ah

Bank Islam atau yang selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau yang biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Atau dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu

⁵ Riska Hapsari, *Analisi Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*, Skripsi Jurusan Perbankan Syari'ah, FEBI, IAIN Salatiga, 2015, h. 19

⁶ Pradhita Saraswati, *Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko*, (Program S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang, 2013, h. 43

lintas pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.⁷

B. Alasan Memilih Judul

Ada beberapa hal yang melandasi dan menjadi pertimbangan penulis dalam memilih judul skripsi di atas, antara lain:

1. Alasan Obyektif

Perkembangan industri perbankan dan jasa keuangan saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena adanya faktor pendorong yaitu kualitas kerja. Kinerja suatu perusahaan tidak dapat terlepas dari faktor fasilitas dan pelayanan. Dalam hal ini peneliti akan memfokuskan pada fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Dalam perbankan baik Bank Konvensional maupun Syari'ah, fasilitas dan pelayanan menjadi prioritas utama untuk menarik minat nasabah terutama calon nasabah. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung).

2. Alasan Subyektif

- a. Judul yang akan diteliti sesuai dengan program studi penulis yaitu Perbankan Syariah, serta didukung oleh tersedianya literatur atau

⁷Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2

referensi yang menunjang dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, baik primer atau pun sekunder.

- b. Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung).

C. Latar Belakang Masalah

Bank Syari'ah sebagai bank yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam kegiatan operasionalnya yang pertama di Indonesia dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya pendirian Bank-bank Syari'ah dan juga mulai maraknya pendirian berbagai lembaga keuangan *non bank* seperti *Baitul Maal wa Tamwil*, BPR Syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Reksadana Syariah, Pasar Modal Syariah serta Lembaga Zakat, Infaq, Shadaqah dan Wakaf.

Salah satu alasan Bank Syariah di Indonesia didirikan adalah karena keinginan masyarakat terutama masyarakat yang beragama Islam. Masyarakat Islam beranggapan bahwa bank yang menggunakan sistem bunga merupakan hal yang haram dan tidak sesuai syariat Islam dalam kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, para Ulama di Indonesia khususnya tim penyusun dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) bersepakat untuk menggagas berdirinya bank tanpa bunga atau istilahnya Bank Syariah. Karena bunga dalam Al-Qur'an disamakan dengan riba yang hukumnya haram.

Keharaman itu mengacu pada pada ayat Al-Qur'an: Al-Baqarah:(275):

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya: “orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (Q.S Al-Baqarah:275)⁸

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT telah mengharamkan riba. Kultur yang dibangun perbankan syari’ah adalah membangun sistem bagi hasil (*profit and loss sharing system*) yang menjadi prinsip dasar operasional Bank Syari’ah.⁹

Industri perbankan syari’ah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan diterbitkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syari’ah, perkembangan industri perbankan syari’ah di Indonesia semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong

⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur’an Dan Terjemah, (Bandung: PT Sigma Examedia Arkanleema), Surat Al-Baqarah ayat 275, h. 47

⁹ Evi Yupitri, Raina Linda Sari, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syari’ah di Medan”, Jurnal Ekonomi Dan Keuangan, Vol 1 No 1. (Desember 2012), h. 46

pertumbuhannya secara lebih cepat lagi.¹⁰ Perkembangan Bank Syari'ah yang semakin meningkat membuat persaingan antar Bank Syari'ah dan Bank Konvensional semakin ketat. Hal ini menuntut bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah baru.

Perkembangan perbankan syari'ah menjadi menarik untuk diamati bila dikaitkan dengan tujuan awal berdirinya Bank Syari'ah. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan syari'ah ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslim untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan syari'at Islam.

Tabungan memegang peranan penting dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Secara mikro tabungan berperan menjaga tingkat konsumsi dimasa yang akan datang bahkan di sepanjang waktu. Dalam rangka memperoleh tingkat kemakmuran sepanjang hidup, sedangkan secara makro tabungan merupakan sumber investasi guna mendorong pertumbuhan ekonomi untuk mencapai realitas cita-cita masyarakat yang sejahtera, berkemakmuran dan berkeadilan.

Fungsi dari perbankan secara umum dalam hal menghimpun dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang defisit dan memerlukan dana sehingga dalam fungsi ini dana yang disimpan masyarakat akan menjadi lebih produktif dan bermanfaat.

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa

¹⁰ Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, *Pengaruh Produk Bank Syari'ah Terhadap Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati*. Jurnal Ekonomi Syari'ah, Vol 4 No 1 (Juni 2016), h. 44-45

tertarik kepada sesuatu. Selain itu minat memiliki makna yang luas, karena dengan minat akan mampu merubah sesuatu yang belum jelas menjadi lebih jelas.¹¹ Dalam dunia perbankan sumber dana terbesar bersumber dari para nasabah yang melakukan transaksi yaitu dalam hal ini nasabah yang melakukan transaksi menabung, sehingga pihak lembaga keuangan mempunyai aturan yang ketat kepada pengelolaan keuangan yang bersumber dari nasabah maupun masyarakat. Untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan yaitu kepuasan nasabah. Untuk terus menjaga kepuasan nasabah salah satu cara yang harus dibenahi oleh bank yaitu kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan.

Nasabah saat ini lebih berhati-hati untuk memutuskan bank manakah yang akan dipilihnya untuk tempat menginvestasikan dananya. Faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini yaitu dari segi fasilitas terutama fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi.¹² Yang tidak kalah penting adalah faktor kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan layanan yang diterimanya, nasabah akan membanding-bandingkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar puas maka mereka akan melakukan

¹¹ *Ibid*, h. 49-50

¹² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu : 2011) h. 110

transaksi ditempat yang sama.¹³ Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas layanan sebaik mungkin, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Hal ini dimaksudkan agar produk atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku nasabah dan calon nasabah. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Apabila nasabah mulai merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang produk atau jasa serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).¹⁴ Bagi setiap perusahaan dapat menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan masyarakat. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dipersepsikan.

¹³Seanewati Oetama, Desy Herlina Sari, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017 h. 59

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 82

Berbagai faktor seperti subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (konsumen maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan masyarakat.

Demikian halnya pada kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dapat dikategorikan baik. Untuk dapat menarik minat masyarakat perusahaan perlu meningkatkan paling tidak lima dimensi pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).¹⁵

Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan financial mereka, termasuk salah satunya menyediakan beberapa jenis produk tabungan yang dapat dibuka sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masing-masing. Ada beberapa jenis tabungan yang ditawarkan kepada calon nasabah Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, berikut ini adalah tabungan yang dimiliki oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yaitu Produk tabungan Tabungan BSM, Tabungan Mabror, Tabungan Berencana BSM.

¹⁵ Wiji Nurastuti, *Op.Cit*, h. 110

Bank Syari'ah Mandiri yang dipilih dalam penelitian ini terletak di Teluk Betung Bandar Lampung yang dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu, tempat parkir yang luas, mesin ATM, dari segi pelayanannya seperti *teller*, *customer service* serta *security*. Dalam penelitian ini akan difokuskan pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan bisa didasari oleh beberapa faktor atau pengaruh lainnya, baik internal maupun eksternal. Serta adanya kemungkinan yang terjadi bahwa kebanyakan nasabah pada perbankan syari'ah juga masih merupakan nasabah perbankan konvensional, sehingga perlu kiranya pengkajian tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah”** (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)

D. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah?
2. Apakah pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah?

3. Apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.
- b. Mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.
- c. Mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.

2. Manfaat penelitian

- a. Secara subjektif penelitian ini sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian-kajian diperoleh dari Perbankan Syariah.
- d. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap masyarakat mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan yang di berikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.

- e. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran dalam hal fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Minat

1. Definisi Minat

Minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu.¹⁶ Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu.¹⁷

Dari berbagai pengertian di atas bahwa minat adalah rasa ingin seseorang terhadap sesuatu untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu sebagai berikut:¹⁸

a. Faktor budaya

Budaya (*culture*) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

b. Faktor sosial

Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://Kbbi.Web.Id/Pengaruh>. Diakses Senin, 26 Maret 2018

¹⁷ Hutomo, Chanafi, *Op.Cit*, h. 49

¹⁸ Philip Kotler, Dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. (Jakarta: Erlangga 2009), h.166

c. Faktor pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai.

d. Faktor psikologis

Pilihan pembeli seseorang yang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yang utama, yaitu motivasi, persepsi, belajar, serta kepercayaan dan sikap.

Untuk mempresentasikan variabel minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner. Indikator-indikator untuk mengukur variabel minat, yaitu: “pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.”¹⁹

3. Bank Syari'ah dan Produk Perbankan Syari'ah

1. Pengertian Bank Syari'ah

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari

¹⁹ Chiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2008), h. 25

masalah keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.²⁰ Bank Islam atau yang selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau yang biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Atau dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam.²¹

Dari beberapa pengertian di atas bahwa Bank Syari'ah adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang melaksanakan kegiatannya menggunakan prinsip-prinsip syari'ah yaitu berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits.

4. Menabung Dalam Pandangan Islam

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk

²⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h. 24

²¹ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2

pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, yaitu sebagai berikut:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.” (QS. An-Nisaa : 9)²²

أَيُّدُ أَحَدِكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢٦٦﴾

Artinya: “Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; Dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang Dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepada kamu supaya kamu memikirkannya.” (QS. Al-Baqarah: 266)²³

Kedua ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/taqwa)

²² Departemen Agama RI, *Op.Cit*, h.78

²³ *Ibid*, h. 45

maupun secara ekonomi harus difikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu perencanaannya yaitu dengan cara menabung.²⁴

1) Beberapa Jenis Tabungan pada Bank Syari'ah

a. Giro

Pada umumnya Bank Syari'ah menggunakan akad *Al-Wadi'ah* pada rekening giro. Nasabah yang membuka rekening giro berarti melakukan akad *Wadi'ah* 'titipan'. Dalam fiqh muamalah, *Wadi'ah* dibagi menjadi dua macam: *Wadi'ah Yad Al-Amanah* dan *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah*. Akad *Wadi'ah Yad Al-Amanah* adalah akad titipan yang dilakukan dengan kondisi penerima titipan (dalam hal ini bank) tidak wajib mengganti jika terjadi kerusakan. Biasanya akad ini diterapkan bank pada titipan murni, seperti *Safe Deposit Box*. Dalam hal ini, bank hanya bertanggung jawab atas kondisi barang (uang) yang dititipkan.

Adapun *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah* adalah titipan yang dilakukan dengan kondisi penerima titipan bertanggung jawab atas nilai (bukan fisik) dari uang yang dititipkan. Bank Syari'ah menggunakan akad *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah* dalam rekening giro.

²⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, BANK SYARI'AH: Dari Teori Ke Praktek, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), h. 153

b. Tabungan

Bank Syari'ah menerapkan dua akad dalam tabungan, yaitu *Wadi'ah* dan *Mudharabah*. Tabungan yang menerapkan akad *Wadi'ah* mengikuti prinsip *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah*. Artinya tabungan ini tidak mendapatkan keuntungan karena ia titipkan dan dapat diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan buku tabungan atau media lain seperti kartu ATM. Tabungan yang berdasarkan akad *Wadi'ah* ini tidak mendapatkan keuntungan dari bank karena sifatnya titipan. Akan tetapi, bank tidak dilarang jika ingin memberikan semacam bonus/hadiah.

Tabungan yang menerapkan akad *Mudharabah* mengikuti prinsip-prinsip akad *Mudharabah*. Diantaranya: keuntungan dari dana yang digunakan harus dibagi antara *Shahibul Maal* (dalam hal ini nasabah) dan *Mudharib* (dalam hal ini bank), adanya tanggung jawab waktu antara dana yang diberikan dan pembagian keuntungan, karena untuk melakukan investasi dengan memutar dana itu perlu waktu yang cukup.

c. Deposito

Bank Syari'ah menerapkan akad *Mudharabah* untuk deposito. Seperti dalam tabungan, dalam hal ini nasabah (deposan) bertindak sebagai *Shahibul Maal* dan bank selaku *Mudharib*. Penerapan *Mudharabah* terhadap deposito dikarenakan kesesuaian yang terdapat diantara keduanya. Misalnya, akad *Mudharabah*

menyaratkan bahwa adanya tenggang waktu antara penyetor dan penarikan agar dana itu bias diputar. Tenggang waktu ini merupakan salah satu sifat deposito, bahkan dalam deposito terdapat pengaturan waktu, seperti 30 hari, 90 hari, dan seterusnya.²⁵

2) Perbedaan Antara Menabung di Bank Syari'ah dan di Bank Konvensional

Sepintas, secara teknis fisik, menabung di Bank Syari'ah dengan yang berlaku di Bank Konvensional hampir tidak ada perbedaan. Hal ini karena baik Bank Syari'ah maupun Bank Konvensional diharuskan mengikuti aturan teknis perbankan secara umum. Akan tetapi, jika diamati secara lebih dalam, terdapat perbedaan besar di antara keduanya.

Perbedaan pertama terletak pada akad. Pada Bank Syari'ah, semua transaksi harus berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syari'ah. Dengan demikian, semua transaksi itu harus mengikuti kaidah dan aturan yang berlaku pada akad-akad muamalah syari'ah. Pada Bank Konvensional, transaksi pembukaan rekening, baik giro, tabungan maupun deposito, berdasarkan perjanjian titipan, namun perjanjian titipan ini tidak mengikuti prinsip manapun dalam muamalah syari'ah, misalnya *Wadi'ah*, karena salah satu penyimpangannya diantaranya

²⁵ *Ibid*, h.155

menjanjikan imbalan dengan tingkat bunga tetap terhadap uang yang disetor.

Perbedaan kedua terdapat pada imbalan yang diberikan. Bank Konvensional menggunakan konsep biaya (*Cost Concept*) untuk menghitung keuntungan. Artinya, bunga dijanjikan dimuka kepada nasabah penabung merupakan ongkos yang harus dibayar oleh bank. Karena itu, bank harus “menjual” kepada nasabah lainnya (peminjam) dengan biaya (bunga) yang lebih tinggi. Perbedaan diantara keduanya disebut *Spread*. Jika bunga yang dibebankan kepada peminjam lebih tinggi dari bunga yang harus dibayar kepada nasabah penabung, bank akan mendapatkan *Spread Positif*. Jika bunga yang didapatkan dari si peminjam lebih rendah, terjadi *Spread Negatif* bagi bank. Bank harus menutupnya dengan keuntungan yang dimiliki sebelumnya. Jika tidak ada, ia harus menanggulangnya dengan modal. Bank Syariah menggunakan pendekatan *Profit Sharing*, artinya dana yang diterima bank disalurkan kepada pembiayaan. Keuntungan yang didapatkan dari pembiayaan tersebut dibagi menjadi dua, untuk bank dan untuk nasabah, berdasarkan perjanjian pembagian keuntungan di muka, (biasanya terdapat dalam formulir pembukaan rekening yang berdasarkan *Mudharabah*).

Perbedaan ketiga adalah sasaran kredit/pembiayaan. Para penabung di Bank Konvensional tidak sadar bahwa uang yang ditabungkannya diputarakan kepada semua bisnis, tanpa memandang

halal haram bisnis tersebut, bahkan sering terjadi dana tersebut digunakan untuk membiayai proyek-proyek milik grup perusahaan tersebut. Celakanya, kredit itu diberikan tanpa memandang apakah jumlahnya melebihi Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) ataukah tidak. Akibatnya, ketika krisis datang dan kredit-kredit itu bermasalah, bank sulit mendapatkan pengembalian dana darinya. Adapun dalam Bank Syari'ah, penyaluran dana simpanan dari masyarakat dibatasi oleh dua prinsip dasar, yaitu prinsip syari'ah dan prinsip keuntungan. Artinya, pembiayaan yang diberikan harus mengikuti kriteria-kriteria syari'ah, disamping pertimbangan-pertimbangan keuntungan. Misalnya, pemberian pembiayaan (kredit) harus kepada bisnis yang halal, tidak boleh kepada perusahaan atau bisnis yang memproduksi makanan dan minuman yang diharamkan, perjudian, pornografi, dan bisnis lain yang tidak sesuai dengan syari'ah. Karena itu, menabung di Bank Syari'ah relatif lebih aman ditinjau dari perspektif islam karena mendapatkan keuntungan yang didapat dari bisnis yang halal.²⁶

C. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas dalam Ekonomi Islam

Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan

²⁶ *Ibid*, h.157

kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa di bidang keuangan tersebut. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.²⁷ Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk, karena suatu perusahaan jasa harus memiliki mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan tenaga kerja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa memproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan dalam suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan yang diberikan oleh pihak bank, misalnya fasilitas ATM, pembayaran telepon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya.

²⁷ Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 60

Definisi lain juga menjelaskan bahwa, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.²⁸

Fasilitas dalam Islam dapat berupa fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana dan prasarana lainnya, yang membuat nasabah merasa nyaman namun tidak menonjolkan kemewahan.

Dari beberapa definisi di atas bahwa fasilitas adalah sarana prasarana yang diberikan pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:²⁹

a. Sifat dan tujuan organisasi jasa.

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan *ventilasi* yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar

²⁸ Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No. 4 (April 2015), h. 4

²⁹ Fandy Tjiptono, *Op.Cit*, h. 43-45

praktek yang bisa menjamin privasi (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

b. Ketersediaan tanah.

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan *finansialnya*, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

c. *Fleksibilitas*

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

d. Faktor *estetis*

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

e. Masyarakat dan lingkungan sekitar.

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan di sekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

f. Biaya kontribusi dan operasi.

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner, yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemapanan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan.³⁰ Indikator-indikator tersebut dijabarkan berdasarkan perusahaan jasa, bank termasuk perusahaan jasa dikarenakan jasa dapat diartikan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk fisik atau konstruksi, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan, pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen,³¹ bank juga hanya lembaga pelantara keuangan dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang, yaitu memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat-surat berharga dan memberi jaminan bank.³²

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.³³ Pelayanan menurut Tjiptono adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu

³⁰ Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto, *Op.Cit*, h. 6

³¹ Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, (Malang:Bayu Media Publishing, 2006), h. 23

³² Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

³³ Fandy Tjiptono, *Op.Cit*, h. 6

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³⁴

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan untuk memberikan kemudahan atas jual beli barang atau jasa.

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:

1. Standar penampilan petugas perbankan;
2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja;
3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan;
4. Standar berkomunikasi dengan nasabah;
5. Standar penanganan keluhan nasabah.³⁵

2. Pengertian Kualitas Pelayanan dalam Ekonomi Islam

Konsep kualitas pelayanan dalam Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang dijelaskan oleh syari'at

³⁴ Tjiptono, Dikutip Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto, *Op.Cit*, h. 6

³⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h.190

Islam.³⁶ Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yaitu:

1. Professional (*Fathanaah*)

Professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.³⁷ Sifat profesionalisme digambarkan dalam ayat berikut ini:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ ۚ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya :“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian Keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya.” (QS Al-Isra ayat 84)³⁸

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.³⁹ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam ayat berikut ini :

³⁶ Risky Pratama Putra, Sri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syari'ah Surabaya*, JEST Vol. 1 No. 9 (September 2014)

³⁷ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Inpress, 2003), h. 63

³⁸ Departemen Agama RI, *Op.Cit*, h. 290

³⁹ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan,2006), h. 132

فَقُولَا لَهُ، قَوْلًا لِّنَّاسٍ لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٥٨﴾

Artinya :”Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (QS Thaha ayat 44)⁴⁰

3. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antar fenomena dan yang diberikan, serta bentuk dan substansi.⁴¹

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah berfirman:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾ ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (QS An-Nisaa ayat 58)⁴²

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. menurut A. Pasuraman dalam Tjiptono mengungkapkan, “lima dimensi mengenai kualitas jasa sebagai berikut:⁴³

⁴⁰ Departemen Agama RI, *Op.Cit*, h 314

⁴¹ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Op.Cit*, h. 98

⁴² Departemen Agama RI, *Op.Cit*. h. 87

⁴³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Malang:Bantu Media,2015) , h. 273

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas (*physical facilities*), peralatan, personil, dan materi tertulis. Tangibles sering digunakan oleh perusahaan jasa untuk memperkuat citra, menyediakan kesinambungan, dan menekankan kualitas kepada konsumen.

b. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan melaksanakan janji atas jasa secara tersendiri dan secara teliti. Konsumen akan mengadakan hubungan bisnis dengan perusahaan yang selalu mempertahankan janji. Konsumen akan selalu mengingat kejadian atau kesalahan yang disebabkan oleh perusahaan tersebut, dan hal ini akan menjadi hambatan untuk disembuhkan atau diperbaiki.

c. Daya tanggap (*responsifeness*)

Kesediaan dalam membantu dan melayani konsumen dan menyediakan jasa tanpa tuduhan. Ketanggapan ini adalah komunikasi antara konsumen dalam hitungan waktu yang diperlukan oleh seseorang untuk menunggu bantuan, tanggapan jawaban, atau perhatian atas masalah.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan keramahtamahan karyawan serta kemampuan mereka dalam membantu kepercayaan (*trust and confidence*). *Trust* dan *confidence* dapat tertanam dalam seseorang yang menghubungkan diri

dengan perusahaan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi:

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya penampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas atau kepercayaan (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 4) Keamanan (*security*), artinya tidak ada bahaya, resiko atau keraguan dalam memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan.

e. Empati atau peduli (*empathy*)

Memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Konsumen selalu menginginkan perhatian dalam hal ini merupakan kunci terpenting suatu perusahaan. Dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi:

- 1) Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Komunikasi (*communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan atau konsumen.
- 3) Memahami pelanggan (*understanding the customer*)

3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi pelayanan untuk menyempurnakan kualitas, guna menciptakan kepuasan nasabah, maka yang bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip yang bermanfaat dalam menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan meliputi:⁴⁴

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 75-76

3. Pemasaran Strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.

6. Total *human reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang ada pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan di dalam kuesioner, yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, kemapanan sarana prasarana, perlengkapan dan peralatan.⁴⁵ bank juga hanya lembaga pelantara keuangan dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang, yaitu memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang nasabah, membeli dan menjual surat-surat berharga dan memberi jaminan bank.⁴⁶

D. Pemasaran Bank

Pemasaran Bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.⁴⁷ Dalam melakukan pemasaran, bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya, nilai penting pemasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai tersebut seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan ragam produk yang sesuai dengan keinginan nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut, maka bank perlu:

- a. Menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

⁴⁵ Chatrin Surya Wijyaningrati, Budiyanto, *Op.Cit*, h. 6

⁴⁶ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

⁴⁷ Kasmir, *Op.Cit*, h. 63

- b. Memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan dibandingkan dengan produk pesaing.
- c. Menciptakan produk yang memberikan keuntungan dan keamanan terhadap produksinya.
- d. Memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan nasabah dalam hal keuangan pada saat dibutuhkan.
- e. Memberikan pelayanan yang maksimal mulai dari calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- f. Berusaha menarik minat konsumen untuk menjadi nasabah bank.
- g. Berusaha untuk mempertahankan nasabah yang lama dan berusaha mencari nasabah baru baik dari segi jumlah maupun kualitas nasabah.⁴⁸

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa. Nasabah dibagi menjadi dua, yaitu:⁴⁹

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah adalah orang yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Dari pengertian di atas bahwa nasabah adalah seseorang atau perusahaan yang menempatkan dananya di bank dan mempunyai rekening

⁴⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2000), h. 171

⁴⁹ Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bab 1 Ketentuan Umum, Pasal 1

pada suatu bank berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Tri Astuti dan Indah Mustikawati yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung nasabah di BRI Cabang Sleman.⁵⁰
2. Chatrin Surya Wijyaningratri dan Budiyanto “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun.⁵¹
3. Evi Yupitri, Raina Linda Sari “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syari’ah di

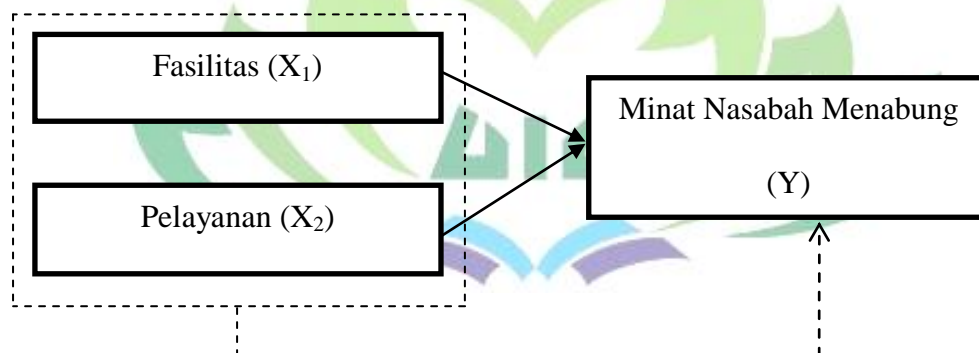
⁵⁰ Tri Astuti dan Indah Mustikawati, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung”. Jurnal Nominal, Vol. II NO.1 (2013), h. 194

⁵¹ Chatrin dan Budiyanto, *Op.Cit*, h. 14

Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Syari’ah di Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi antara fasilitas, pelayanan, promosi, dan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan non muslim menjadi nasabah pada Bank Syari’ah.⁵²

F. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi secara teoritis dapat dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.⁵³ Berdasarkan kajian teoritis dan kajian penelitian terdahulu, maka penulis membuat kerangka berfikir berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan : —————> : Pengaruh secara parsial

-----> : Pengaruh secara simultan

Kerangka pemikiran di atas dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel

⁵² Evi Yupitri, Raina Linda Sari, *Op.Cit*, h. 46-60

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 60.

bebas fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) masing-masing atau secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap variabel terikat minat menabung mahasiswa (Y), kemudian variabel bebas bersama-sama juga berpengaruh terhadap variabel terikat.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.⁵⁴ Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

H_2 : Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

⁵⁴ *Ibid*, h. 64

H₃ : Fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode *positivistik* karena berdasarkan pada *filsafat positivisme*. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.⁵⁵

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisis dengan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis. Selain itu, peneliti menggunakan penelitian kepustakaan guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian ini juga bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵⁶ Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh antara fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah.

B. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵⁵ *Ibid*, h. 7

⁵⁶ *Ibid*

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁷ Data ini diperoleh melalui wawancara tidak terstruktur kepada *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dan kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁸ Adapun data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari jurnal ilmiah penelitian terdahulu, buku-buku, situs web dan referensi lainnya yang berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁹

Populasi merupakan semua individu atau unit-unit yang menjadi target penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang

⁵⁷ Sugiyono, *Ibid*, h. 225

⁵⁸ *Ibid*, h. 225

⁵⁹ *Ibid*, h. 80.

berjumlah 1250 nasabah.⁶⁰ Tetapi disini peneliti hanya mengambil populasi dari nasabah yang telah menyimpan dananya baik dalam bentuk tabungan, deposito dan giro serta yang telah menggunakan jasa bank, karena nasabah tersebut telah merasakan manfaat fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dalam populasi itu.⁶¹

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Husein Umar sebagai berikut:⁶²

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0.01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1).

⁶⁰ Wawancara dengan Yuliyawati, *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, tanggal 26 April 2018

⁶¹ *Ibid*, h. 81.

⁶² Husein Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 146.

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah rata-rata nasabah tetap Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung tahun 2017 sebanyak 1250 nasabah dan persen kelonggaran digunakan 10%. Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan data yang diperoleh dari data tersebut, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah mahasiswa: } n = \frac{1250}{1250(0,1)^2 + 1} = 92,6$$

Dari hasil perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 93 orang dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik penempatan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶³

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁶⁴ Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner yang harus diisi oleh responden, dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁶⁵ Dalam penelitian ini,

⁶³ Sugioyono, *Metode Penelitian Bisni*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 122

⁶⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 174

⁶⁵ Sugioyono, *Op Cit.*, h. 145

penulismenggunakan jenis observasi *Participant Observation*,⁶⁶ yaitu peneliti terlibat dari kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, seperti melihat dan menjalankan secara langsung fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, yaitu:

a. Fasilitas:

1) Kertas Folmulir Buka Rekening

Kertas folmulir buka rekening tersusun dengan rapih yang membuat nasabah tidak bingung.

2) Alat Tulis

Alat tulis berupa pulpen cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam kegiatan transaksinya.

3) Ruang Tunggu

Setelah dilakukan observasi dengan peneliti bahwa Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

4) Parkir Kendaraan

Setelah dilakukan observasi menunjukkan bahwa parkir kendaraan yang telah disediakan oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memadai untuk kebutuhan nasabah seperti lahan yang cukup untuk parkir para nasabah.

⁶⁶*Ibid*, h. 145

5) Anjungan Tunai Mandiri

Anjungan Tunai Mandiri atau disebut dengan ATM adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. ATM biasanya digunakan sebagai tempat untuk menarik ataupun mentransfer uang oleh nasabah. Dari hasil observasi yang telah dilakukan bahwa Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan satu mesin ATM untuk kebutuhan nasabah.

b. Pelayanan

1) Pelayanan *Teller*

Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan satu teller untuk melayani kegiatan nasabahnya.

2) Pelayanan *Customer Service*

Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan satu *Customer Service* untuk melayani masalah-masalah yang dihadapi nasabah.

3) Pelayanan *Security*

Pelayanan *security* selain mengamankan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, *security* juga membantu pelayanan dalam hal memberikan informasi kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

4) Mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Banyak mahasiswa yang PKL di Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, selain untuk menambah pengalaman juga sebagai ilmu pengetahuan. Biasanya PKL juga membantu dalam

hal pelayanan yang terjun langsung ke lapangan agar lebih cepat belajar dengan kegiatan perbankan secara langsung.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan memberikan daftar pertanyaan yang akan diisi pada kesempatan lain. Wawancara ditujukan kepada *Customer Service* dan pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Teknik wawancara dilakukan secara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*). Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁶⁷

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa

⁶⁷*Ibid*, h. 233

pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.⁶⁸ Kuesioner ini ditunjukkan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Adapun skala pengukuran yang dilakukan adalah skala *Likert*. Skala ini digunakan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner. Digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Maka demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval.⁶⁹

Untuk itu skor yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban setuju (S) diberi skor 4
3. Jawaban netral (N) diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

Instrument penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk daftar *checklist* atau pilihan ganda. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh adanya fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari'ah.

⁶⁸ *Ibid*, h.142

⁶⁹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data, dimana datanya tersimpan dalam bentuk dokumentasi berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.⁷⁰

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)⁷¹. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah Fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas⁷². Variabel dalam penelitian ini adalah minat menabung mahasiswa (Y).

⁷⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), h. 33

⁷¹ Sugiyono, *Op.Cit*, h. 39

⁷² *Ibid*, h. 39

F. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1
Variabel Penelitian Dan definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Deskripsi	Sumber	Indikator	Pernyataan
Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan penampilan, sarana dan prasarana, keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.	Chatrin Surya Wijayaningrat, Budiyanto, “ <i>Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syaria’ah Walikukun</i> ”, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol.4 No.4 (April 2015)	1. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya: gedung dan lingkungan eksternalnya.	Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki gedung yang bagus dan bersih.
				Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan tempat parkir yang luas.
			2. Kemampuan sarana dan prasarana: kursi dan pendingin ruangan.	Ruang tunggu di Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung bersih dan nyaman.
			3. Perlengkapan dan peralatan: Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Peralatan pendukung (pena, kertas buka rekening dan meja).	Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti computer, pena, meja yang rapih) dll. Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
Pelayanan (X2)	Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap nasabah. Suatu alat ukur	Muhtosim Arief, <i>Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan</i> , (Malang: BayuMedia	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan Bank Syaria’ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindaklanjuti

	kualitas kualitas pelayanan yang disebut <i>servqual</i> (<i>service quality</i>), yaitu <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empaty</i> , <i>reability</i> .	Publishing, 2006		dengan segera.
			2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.
			3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dapat dipercaya bahwa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.
			4. Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Karyawan Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah.
			5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Karyawan Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung selalu berpenampilan rapih dan bersih serta ramah dalam melayani nasabah.
Minat (Y)	Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh	Chiffman, Leon Dan Kinuk, Leslie Lazar, <i>Perilaku Konsumen</i> , (Jakarta: Indeks,2008)	1. Pengenalan Produk	Saya tertarik menabung di Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena saya percaya pada kinerja bank.
			2. Kebutuhan	Saya tertarik menabung di Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya

	eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.		capai.
		3. Kesadaran	Saya tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan di Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.
		4. Pengaruh Eksternal	Saya tertarik menabung di Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai produk dan jasa bank lengkap.
		5. Faktor Sosial dan Budaya	Saya menabung di Bank Syaria'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena kepuasan yang saya dapatkan dari bank.



G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

b. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.⁷² Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Selanjutnya penelitian menemukan validitas dengan rumus *korelasi product moment* yaitu⁷³:

$$R = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2) \times (N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

R = Koefisien Validitas Item Yang Dicari

X = Skor Responden Untuk Setiap Item

$\sum X$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah Skor Dalam Distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat Masing-Masing Skor X

⁷² Ridwan, Sunarto, *Pengantar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348

⁷³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 274

$\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat Masing-Masing Skor

N = Jumlah Subjek/Responden

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberi hasil. Setelah kuesioner dibuat kemudian kuesioner diuji coba pada beberapa responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel dengan rumus sebagai berikut:⁷⁴

⁷⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit*, h.110

$$r \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

R : koefisien *reliability instrument* (*cronbachalfa*)

K : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: total varians butir

σ_t^2 : total varians

2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yaitu dengan pengujian normalitas, linieritas, dan multikolinieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Hipotesis yang dapat dibuat sebagai berikut:

H_0 : variabel residual berdistribusi normal

H_a : variabel residual tidak berdistribusi normal

Pengambilan keputusan :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_a ditolak.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel salingberhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factro (VIF)* dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya.⁷⁵

Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$. Jika nilai *VIF* tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

3. Uji Hipotesis dan Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Linier berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen

⁷⁵Imam Ghozali . Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, IV* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP,2006), h. 95-96

mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dengan rumus sebagai berikut:⁷⁶

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana keterangan :

Y= Minat

X₁= Fasilitas

X₂= Pelayanan

a = Konstanta

b₁= Koefisien regresi X₁

b₂= Koefisien regresi X₂

e = Standar error

b. Uji Signifikansi Parameter (Uji T)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji-t adalah sebagai berikut.

- a. Apabila nilai probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima
- b. Apabila nilai probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak
- c. Jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dikatakan signifikan dan sebaliknya

$t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dikatakan tidak signifikan. Rumus Uji t⁷⁷:

⁷⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*.(Bandung: Alfabeta,2013), h. 284

⁷⁷Asep Saefuddin, Khairil Anwar Noto, Aam Alamudi, Kusman Sadik, *Statistika Dasar*, (Jakarta: Grasindo, 2009), h. 87

$$t = \frac{X - \mu_0}{S/\sqrt{n}}$$

t = nilai t yang dihitung

X = nilai rata-rata

μ_0 = nilai yang di hipotesiskan

s = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1, X2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).⁷⁸ Pengambilan kesimpulan:

- a) Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan jika signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak.
- b) Jika F hitung > F tabel maka Ho diterima dan jika F hitung < F tabel maka Ho ditolak.

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁷⁹ Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (*fasilitas* dan

⁷⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit*, h.162

⁷⁹ Sugiyono, 2013, *Op.Cit*, h. 286

pelayanan) terhadap variabel dependen (minat nasabah menabung pada

Bank Syari'ah). Rumus R^2 adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}$$



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Lokasi Bank Syariah Mandiri

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, penulis membuat data perusahaan dan lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Bandar Lampung sebagai berikut:⁸⁰

Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung
Bandar Lampung

Alamat : Jalan Laksamana Malahayati No. 1 E/F Teluk
Betung, Bandar Lampung 10340

Telepon : (0721) 480111, 486773

Faksmail : (0721) 486777

Alamat Kantor Pusat : Gedung Bank Syariah Mandiri Jalan MH Tamrin
No. 5 Jakarta.

Situs Website : www.syariahmandiri.co.id

Tanggal Berdiri : 3 Juli 2000

Jenis Usaha : Lembaga Keuangan Perbankan Syariah.

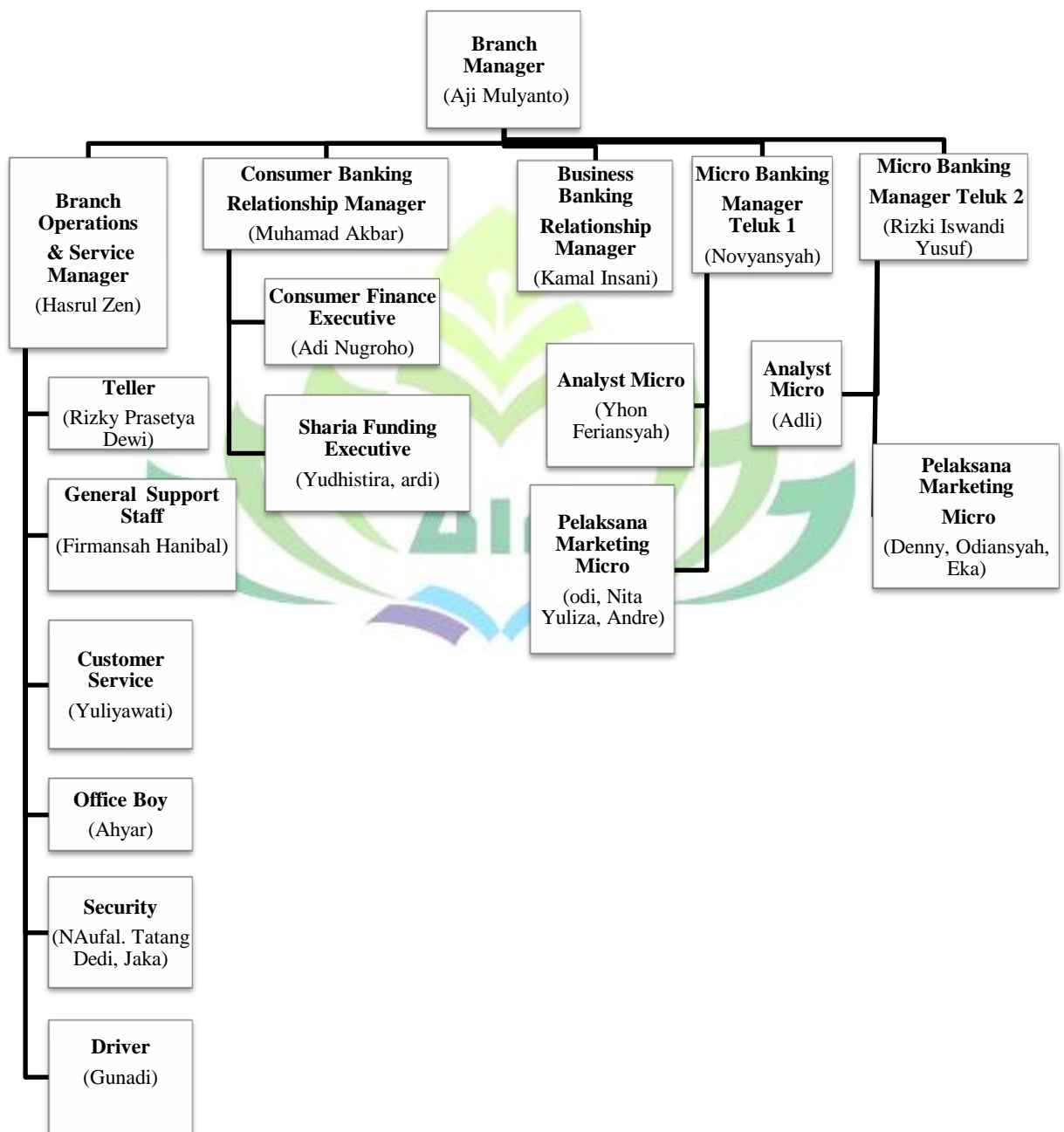
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Struktur kepengurusan yang tersusun meripakan gambaran dari adanya sebuah organisasi yang menjadi ujung tombak dari berjalannya sebuah program kerja yang menjadi dasar dalam rangka mencapai tujuan dalam

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Firmansyah Hanibal selaku General Support Staff BSM KCP Teluk Betung, pada tanggal 22 Mei 2018

sebuah organisasi tersebut, oleh karenanya kepengurusan haruslah memiliki personalia yang mewakili dari aspek dan keahlian yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung



3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

Produk-produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terdiri atas:⁸¹

a. Produk Penghimpunan

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat jam kas dibuka. Karakteristik dari tabungan syariah mandiri, yaitu:⁸²

- a) Berdasarkan akad Murabahah Mutlaqah.
- b) Menggunakan mata uang Rupiah, Dollar Amerika, dan Dollar Singapura.
- c) BSM Net Banking dan BSM Mobile Banking.
- d) ATM dan Debit Card.
- e) Tabungan dengan bagi hasil yang menarik, aman dan terjamin.
- f) Dapat ditarik ataupun disetor di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri.
- g) Nasabah dapat menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui tabungan Syariah Mandiri.

2) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan MABRUR adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah, tabungan ini dikelola

⁸¹Website Resmi PT. Bank Syariah Mandiri dapat diakses di www.syariahamandiri.co.id (22 Mei 2018).

⁸²*Ibid*, 2 April 2018

berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah. Adapun karakteristik dari tabungan MABRUR, antara lain:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.
- b) Sarana untuk perencanaan ibadah haji.
- c) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Manfaat Tabungan MABRUR, antara lain:

- a) Babas biaya administrasi bulanan.
- b) Kemudahan pengurusan administrasi dokumen perjalanan haji.
- c) On-Line dengan SISKOHAT Departemen Agama.
- d) Setoran ringan serta tersedia talangan untuk pelunasan BPIH,
- e) On-Line antar cabang.

3) Tabungan Berencana BSM

Tabungan berencana BSM merupakan simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan. Produk tabungan dengan jangka waktu, dana dan tujuan investasinya dapat ditentukan secara fleksibel oleh nasab dan dilengkapi dengan fasilitas asuransi Cuma-Cuma. Adapun manfaat dari tabungan berencana BSM, antara lain:

- a) Memudahkan mengatur rencana kebutuhan dana jangka menengah dan panjang.
- b) Bagi hasil yang menguntungkan.

c) Di-cover dengan asuransi jiwa.

d) Nasabah tidak perlu membayar premi asuransi.

4) Deposito BSM

Deposito Syariah Mandiri merupakan sarana investasi berjangka waktu tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

b. Produk Pembiayaan

1) BSM Edukasi

Pembiayaan edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah, perguruan tinggi lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran ajaran tahun semester baru berikutnya dengan akad ijarah multijasa.

2) BSM Griya

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah (konsumtif), baik baru maupun bekas, dilingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.

3) BSM Implan

BSM Implan merupakan pemberian fasilitas pembiayaan consumer kepada sejumlah karyawan (kolektif) dengan rekomendasi perusahaan atau instansi (*approve company*), dimana pembayaran angsurannya dikoordinasi oleh perusahaan atau instansi melalui pemotongan gaji

langsung. Akad yang digunakan pada pembiayaan IMPLAN adalah wakalah wal murabahah atau wakalah wal ijarah yaitu:

- a) Wakalah adalah akad antara BSM dan perusahaan atau instansi untuk verifikasi kelengkapan awal, merekomendasikan karyawan atau anggotanya untuk mengajukan pembiayaan dan collection (potong gaji).
 - b) Murabahah adalah akad antar BSM dan karyawan atau anggota untuk pembelian barang.
 - c) Ijarah antara BSM dan karyawan atau anggota untuk memperoleh manfaat atas jasa pendidikan.
- 4) Pembiayaan Resi Gudang BSM

Pembiayaan Resi Gudang adalah pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas atau produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas atau produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (independently controlled warehouse). Akad pembiayaan pada pembiayaan resi gudang disesuaikan dengan skema usaha nasabah (tailor made), dapat berupa Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) yaitu penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan consumer para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.⁸³

⁸³*Ibid*, 2 April

5) Gadai Emas BSM

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat Akad Pembiayaan antara lain:

- a) Akad yang digunakan adalah akad *Qardh* dalam rangka *Rahn*.
- b) *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.
- c) Biaya pemeliharaan menggunakan akad *ijarah*.

6) Pembiayaan Mudharabah Muqayyadah off Balance Sheet

Investasi Terikat Syariah Mandiri adalah suatu produk dengan karakteristik sebagai berikut:

- a) Investor (shahibul maal)
- b) menginvestasikan dananya kepada bank disertai dengan pernyataan bahwa investasi tersebut dijamin kepada Bank atas pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Pelaksana Usaha tertentu.
- c) Atas investasi tersebut, investor memperoleh return dari pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Pelaksana Usaha tertentu.

7) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Penyaluran fasilitas pembiayaan komersial atau consumer kepada para pensiunan PNS, di mana pembayaran angsurannya dilakukan melalui pemotongan uang pensiunan langsung yang diterima setiap bulannya.

8) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan peralatan kedokteran ditunjukan kepada profesional yang berprofesi sebagai dokter spesialis atau dokter gigi yang berkeinginan untuk membeli peralatan baru penunjang kerja atau memperbarui peralatan yang ada melalui fasilitas pembiayaan syariah dengan cara mengangsur dan pembiayaannya menggunakan akad Murabahah.

9) Pembiayaan Umrah

Produk pembiayaan umrah BSM adalah salah satu upaya BSM untuk memberikan kemudahan dan keringanan kepada calon nasabah dalam memenuhi kebutuhan perjalanan umrah yang selama ini belum terakomodir melalui pembiayaan secara syariah dengan menggunakan akad ijarah.

10) BSM Warung Mikro

BSM Warung Mikro merupakan pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha mikro dengan limit pembiayaan sampai dengan Rp. 100.000.000,- . Pembiayaan ini diperuntukan bagi perorangan (PNS, Pegawai Swasta) yang memiliki usaha dan bagi Badan Usaha.

11) Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan Mudharabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank disepakati.

12) Pembiayaan Musyarakah BSM

Pembiayaan Musyarakah BSM yaitu pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

13) Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan Murabahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

c. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

Terdapat berbagai macam produk jasa di Bank Syariah Mandiri diantaranya adalah:

Tabel 4.1
Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

No	Jasa Produk	Jasa Operasional	Jasa Investasi
1	BSM Card	BSM Transfer Lintas Negara Western Union	Reksadana
2	BSM SMS Banking	BSM Inkaso	
3	BSM Mobile Banking	BSM Intercity Clearing	
4	BSM Net Banking	BSM RTGS	
5	BSM Sentra Bayar	BSM Kliring	Sukuk Negara Ritel
6	Pembayaran Melalui Menu Pemindah Bukuan di ATM	Transfer Dalam Kota	
7	BSM Jual Beli Valas	BSM Transfer Valas	
8	BSM Elektronik Payroll	BSM Pajak Online	
9	Transfer Uang Tunai	BSM Refrensi Bank	
10	BSM E-Money	BSM Standing Order	
11	Keamananku	BSM Payment Point	

B. Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 93 responden yaitu dengan kriteria nasabah yang mempunyai tabungan dengan usia kurang dari 20 tahun sampai dengan lebih dari 40 tahun. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung pada penelitian ini sebagai berikut:

Table 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	44	47,3%
2	Wanita	49	52,7%
Total		93	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari data table 4.2 karakteristik responden berdasarkan hasil jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditunjukkan pada nasabah Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Jenis kelamin yang paling banyak adalah wanita sebanyak 49 orang atau sebesar 52,7% dan laki-laki berjumlah 44 orang atau sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

2. Usia Responden

Data mengenai umur responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu kurang dari 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun dan lebih dari 40 tahun. Adapun data mengenai umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 4.3

Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	7	7,5%
2	20-30 Tahun	53	57,0%
3	31-40 Tahun	23	24,7%
4	>40 Tahun	10	10,8%
5	Total	93	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 7,5 %, responden yang berusia antara 20-30 tahun berjumlah 53 orang atau sebesar 57,0 %, responden yang berusia antara 31-40 tahun berjumlah 23 orang atau sebesar 24,7 %, dan responden yang berusia diatas 40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 10,8 %. Dari keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 20-30 tahun.

2. Pekerjaan

Adapun data mengenai tingkat pekerjaan responden pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	PNS	11	11,8 %
2	Wiraswasta	17	18,3 %
3	Mahasiswa/Pelajar	17	18,3 %
4	Pedagang	2	2,2 %
5	Lainnya	46	49,5 %
Total		93	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan data dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil menjadi responden mayoritas memiliki pekerjaan lain seperti pegawai swasta, bidan, IRT, TNI, dan buruh yang berjumlah 46 orang atau sebesar 49,5%, wiraswasta berjumlah 17 orang atau sebesar 18,3 %, mahasiswa berjumlah 17 orang atau sebesar 18,3 %, PNS berjumlah 11 orang atau sebesar 11,8 % , pedagang berjumlah 2 orang atau sebesar 2,2%.

C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Variable X1 (Fasilitas)

Tabel 4.5

Distribusi jawaban responden tentang fasilitas

No	Item	Jawaban										Total	
		S		S		N		T		ST			
		S		S		N		S		S		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X11	45	48,4	43	46,2	5	5,4	0	0	0	0	93	100
2	X12	2	2,2	27	29,0	34	36,6	30	32,3	0	0	93	100
3	X13	41	44,1	48	51,6	4	4,3	0	0	0	0	93	100
4	X14	45	48,5	47	50,5	1	1,1	0	0	0	0	93	100
5	X15	51	54,8	42	45,2	0	0	0	0	0	0	93	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan pada data tabel 4.5 di atas, sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju. Dimana hasil terbanyak sangat setuju pada item nomor 5 yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dengan persentase mencapai 54,4 % atau 51 responden Hasil terkecil yaitu tidak setuju yang terdapat pada item 2 yaitu tersedianya tempat parkir yang luas sebesar 30 reponden atau sebesar 32,3 %. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya fasilitas mesin ATM nasabah dapat bertransaksi dengan mudah dan dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Variabel X2 (Pelayanan)

Tabel 4.6
Distribusi jawaban responden tentang pelayanan

No	Item	Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X21	45	48,4	48	51,6	0	0	0	0	0	0	93	100
2	X22	38	40,9	49	52,7	6	6,5	0	0	0	0	93	100
3	X23	39	41,9	47	50,5	7	7,5	0	0	0	0	93	100
4	X24	40	43,0	50	53,8	3	3,2	0	0	0	0	93	100
5	X25	39	41,9	49	52,7	2	2,2	3	3,2	0	0	93	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terdapat pada item nomor 4 yaitu Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan dengan persentase sebesar 53,8 % atau 50 responden. Untuk hasil terkecil yaitu tidak setuju yang terdapat pada item nomor 5 yaitu Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah dengan persentase 3,2 % atau 3 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dapat memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan.

3. Variabel Y (Minat)

Table 4.7

Distribusi jawaban responden tentang minat

No	Item	Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y1	36	38,7	55	59,1	2	2,2	0	0	0	0	93	100
2	Y2	32	34,4	53	57,0	6	6,5	2	2,2	0	0	93	100
3	Y3	30	32,3	58	62,4	5	5,4	0	0	0	0	93	100
4	Y4	32	34,4	55	59,1	5	5,4	1	1,1	0	0	93	100
5	Y5	30	32,2	57	61,3	5	5,4	1	1,1			93	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil jawaban setuju terdapat pada item nomor 3 yaitu nasabah tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena percaya pada kinerja bank dengan persentase 62,4% atau 58 responden. Untuk hasil terkecil yaitu tidak setuju yang terdapat pada item nomor 4 yaitu nasabah tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dengan persentase 1,1 % atau 1 responden dan item nomor 5 nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena kepuasan yang dapatkan dari bank dengan persentase 1,1 % atau 1 responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena percaya pada kinerja bank.

D. Hasil Pengujian

Penelitian ini menguji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti. Jawaban ini dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan dimana variabel fasilitas terdiri dari 5 pertanyaan, variabel pelayanan terdiri dari 5 pertanyaan dan variabel minat nasabah menabung terdiri dari 5 pertanyaan.

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} , dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan $n = 93$ sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini adalah : $r(0,05;93-2) = 0,204$.

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 16.0. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel X₁ (Fasilitas)

Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{table}	Kesimpulan
Item 1	0,502	0,204	Valid
Item 2	0,498	0,204	Valid
Item 3	0,676	0,204	Valid
Item 4	0,718	0,204	Valid
Item 5	0,630	0,204	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan table 4.8 Di atas, secara keseluruhan pertanyaan pada item X₁ dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari r_{tabel} 0,204.

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel X₂ (Pelayanan)

Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,406	0,204	Valid
Item 2	0,624	0,204	Valid
Item 3	0,791	0,204	Valid
Item 4	0,903	0,204	Valid
Item 5	0,777	0,204	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan table 4.9 Di atas, secara keseluruhan item pertanyaan pada item X₂ dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,204.

Tabel 4.10
Uji Validitas Variabel Y(Minat)

Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{table}	Kesimpulan
Item 1	0,731	0,204	Valid
Item 2	0,832	0,204	Valid
Item 3	0,832	0,204	Valid
Item 4	0,846	0,204	Valid
Item 5	0,742	0,204	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan table 4.10 Di atas, secara keseluruhan item pertanyaan pada item Y dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,204.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$).

Hasil pengujian reliabilitas instrument menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 16.0, adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	5 Item	0,609	Reliabel
X2	5 Item	0,748	Reliabel
Y	5 Item	0,856	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan semua variabel X1, X2 dan Y reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu

arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikan $>0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $<0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal. Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan alat ukur SPSS 16.0 sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

<i>Kolmogorov Smirnov</i>	Kesimpulan
0,315	Normal

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan pengujian di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,315 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal, yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dasar pengambilan keputusan pada Uji Multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

- 1) Melihat nilai *Tolerance*

a) Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

b) Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

2) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

a) Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas.

b) Jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas:

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Kesimpulan
Fasilitas	0,999	1,001	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pelayanan	0,999	1,001	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* adalah $0,999 > 0,10$ dan nilai VIP $1,001 < 10,00$ maka kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinieritas pada data yang diuji.

3. Hasil Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua/lebih variabel bebas. Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel berikut ini: Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) terhadap minat nasabah menabung (Y), dari hasil pengolahan dan penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Prediksi	Koefisien Regresi (b)	t Hitung	Sig	Kesimpulan
(Konstanta)		9,082	2,817	0,006	
Fasilitas	Positif	-0,050	-0,424	0,672	Ditolak
Pelayanan	Positif	0,609	6,082	0,000	diterima
R Square = 0,291					
Adjusted R Square = 0,276					
F Hitung = 18,514					

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018.

Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Minat} = 9,082 - 0,050 + 0,609$$

Keterangan :

1. Konstanta sebesar 9,082, artinya jika fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) nilainya adalah nol, maka minat nasabah menabung (Y) nilainya adalah 9,082.
2. Koefisien regresi variabel fasilitas (X1) sebesar -0,050
3. Koefisien regresi variabel pelayanan (X2) sebesar 0,609

b) Hasil uji T (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen terkait. Jika nilai t hitung > t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi t hitung lebih

kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi :

1) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

- a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS

- a) Jika nilai Sig. $<$ 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai Sig. $>$ 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 4.14 penjelasan untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1) Variabel Fasilitas

Dari hasil perhitungan di atas bahwa pengaruh fasilitas (X1) terhadap minat nasabah menabung di dapatkan nilai t_{hitung} sebesar -0,424 $<$ 1,987 dan nilai signifikan 0,672 $>$ 0,05 maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

2) Variabel Pelayanan

Dari hasil perhitungan pada table di atas bahwa pengaruh fasilitas didapatkan nilai t hitung sebesar $6,082 > 1,987$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

c) Hasil Uji F atau Simultan

Uji f simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig.). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika $F \text{ hitung} < F \text{ Tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian simultan pada skripsi ini dengan menggunakan SPSS 16 *For Windows*.

Berdasarkan tabel 4.14 F hitung adalah sebesar 18,514 sedangkan F tabel diperoleh dari $df_1(k-1)$ atau $3-1=2$ dan $df_2(n-k)$ atau $93-3=90$ dan menghasilkan F tabel (2;90) sebesar 3,10. Nilai tersebut menjelaskan bahwa $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ karena $18,514 > 3,10$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung.

d) Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Berdasarkan hasil 4.14 besarnya koefisien determinasi atau *adjusted* R^2 adalah 0,276 hal tersebut berarti 27,6 % variabel minat nasabah menabung dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan sedangkan sisanya (100%-27,6) adalah 72,4% dijelaskan oleh dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

1. Pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) Terhadap Minat Nasabah Menabung (Y) Secara Simultan

Secara simultan variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung. hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung $>$ F tabel karena $18,514 > 3,10$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh simultan terhadap minat nasabah menabung Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Adapun besarnya sumbangan persentase determinasi (R^2) yang diberikan variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung memberikan kontribusi sebesar 27,6 % sedangkan sisanya

(100%-27,6) adalah 72,4% yaitu dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi yaitu “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syari’ah di Medan” yang menyebutkan bahwa fasilitas, pelayanan, promosi dan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syari’ah. Dengan demikian bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan perusahaan kepada nasabah maka semakin tinggi minat nasabah untuk menabung, begitu juga dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan minat nasabah menabung.

a. Pengaruh Fasilitas (X1) Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chatrin Surya Wijyaningratri dan Budiyo. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chatrin menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. Dari hasil tersebut artinya fasilitas hanya mempengaruhi nasabah pada tahapan kepuasan saja sedangkan pada tahap minat menabung ternyata tidak berpengaruh signifikan. Peneliti menarik kesimpulan bahwa nasabah lebih memerhatikan gedung yang bersih, ruang tunggu yang nyaman dan tersedianya mesin ATM untuk

mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Respon menyatakan tidak begitu setuju dengan fasilitas tempat parkir yang luas yang disediakan oleh Bank Syari'ah KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan pernyataan BSM Teluk Betung Memiliki tempat parkir yang luas memiliki nilai terkecil, namun masih bisa dimasukkan ke dalam indikator penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya: gedung dan lingkungan eksternalnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan pihak bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah maka akan semakin menarik minat nasabah untuk menyimpan uangnya pada bank tersebut.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Renald Kasali bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang paling penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian pada pertanyaan-pertanyaan variabel fasilitas, terdapat 30 responden atau sebesar 32,3 yang menjawab tidak setuju bahwa BSM Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan tempat parkir yang luas.

Sedangkan terdapat 27 responden atau sebesar 29,0 menjawab setuju mengenai tersedianya tempat parkir yang luas. Dalam hal ini terlihat bahwa lebih banyak responden yang tidak puas dengan tempat parkir yang disediakan oleh BSM Teluk Betung Bandar Lampung. dari jawaban responden tersebut, peneliti mengambil kesimpulan bahwa nasabah akan tertarik untuk menyimpan dananya pada bank tersebut apabila mereka merasa puas dan nyaman pada fasilitas yang diberikan oleh pihak bank.

b. Pengaruh Pelayanan (X2) Terhadap Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan pengujian dan perbandingan variabel pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $6,082 > 1,987$. Dalam hal ini pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menabung.

Dari teori yang dikemukakan oleh Tjiptono bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung kepada nasabahnya dapat dikategorikan cukup baik. Bank Syari'ah Mandiri selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa puas. Dapat dilihat hasil penelitian ini yaitu pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Astuti dan Indah Mustikawati. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tri dan

Indah menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Kualitas pelayanan merupakan proses nasabah untuk memilih, mengelola dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh tentang pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dan kemudian akan direspon melalui tindakan. Semakin banyak complain yang diterima bank menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bank kurang memuaskan, begitu pula sebaliknya.

Hal ini dapat dilihat dari hasil terbanyak jawaban responden yaitu setuju, dan yang kuat dipengaruhi oleh indikator *responsiveness*. Sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri, mereka mengatakan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap minat menabung nasabah.

2. Minat Menabung Dalam Perspektif Islam

Minat merupakan rasa ingin seseorang terhadap sesuatu untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang tersebut merasa tertarik. Bank syari'ah atau yang disebut bank tanpa bunga merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan prinsip syari'ah. Oleh karena itu dalam Islam dianjurkan untuk mengerti dan pahan akan pentingnya menabung terutama menabung pada bank yang berbasis Islam dikarenakan adanya sistem bagi

hasil dibandingkan dengan menggunakan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga. Menabung adalah menyisihkan harta kita untuk dipergunakan dimasa yang akan datang. Dengan menabung berarti kita tidak terbawa hawa nafsu untuk memenuhi keinginan pada masa sekarang saja. Dalam Islam pun dianjurkan untuk menabung, sebagai seorang muslim mempersiapkan diri untuk perencanaan masa yang akan datang dan menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, yaitu sebagai berikut:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.” (QS. An-Nisaa : 9)

أَيُّدُ أَحَدِكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ ۚ كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١٦﴾

Artinya: “Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; Dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang Dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepada kamu supaya kamu memikirkannya.” (QS. Al-Baqarah: 266)

Kedua ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani (iman/taqwa) maupun secara ekonomi harus difikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu perencanaannya yaitu dengan cara menabung.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pengelolaan data dan analisis data dalam penelitian tentang “PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK SYARI’AH” (*Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung*), dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu t_{hitung} sebesar $-0,424 < 1,987$ dan nilai signifikan $0,672 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung.
2. Variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $6,082 > 1,987$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung. hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka tingkat minat nasabah akan semakin tinggi pula. Dalam penelitian pada variabel pelayanan ini, minat nasabah menabung lebih banyak dipengaruhi oleh indikator *responsiveness*.

Secara simultan ada pengaruh variabel fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel minat nasabah menabung di Bank Syariah

Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ hasil ANOVA nilai F hitung $> F$ tabel ($18,514 > 3,10$) dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Besarnya hasil uji determinasi atau *adjusted* R^2 adalah 0,276 atau 27,6 % variabel minat nasabah menabung (Y) dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) sedangkan sisanya ($100\% - 27,6$) adalah 72,4% dijelaskan oleh variabel diluar persamaan di atas.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berdasarkan hasil jawaban responden padakuesioner sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, dalam meningkatkan minat nasabah, pemberian fasilitas harus lebih ditingkatkan. Pihak perusahaan harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada nasabah agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Jika fasilitas yang diberikan kepada nasabah lebih baik lagi maka nasabah akan merasa puas dan nyaman dan dapat meningkatkan minat nasabah sdalam menabung dan diikuti dengan pelayanan yang baik , karena pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, karena jika pelayanan yang diberikan baik, maka nasabah akan merasa puas dan dapat meningkatkan minat nasabah dalam menabung.

2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, untuk variabel fasilitas dan pelayanan dengan sampel yang lebih besar dan menambahkan variabel-variabel yang lain seperti promosi, keamanan, bagi hasil, produk dan lain-lain yang akan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Astuti, Tri dan Indah Mustikawati, “*Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung*”. Jurnal Nominal, Vol. II NO.1 2013.
- Chiffman, Leon Dan Kanuk, Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2008.
- Chatrin Surya Wijayaningrati, Budiyanto, *Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 4 No. 4 April 2015.
- Departemen Agama RI, Al-Qur’an Dan Terjemah, Bandung: PT Sigma Examedia Arkanleema.
- Imam Ghozali . Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, IV* Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003.
- Hapsari, Riska, *Analisi Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*, Skripsi Jurusan Perbankan Syari’ah, FEBI, IAIN Salatiga, 2015.
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006.
- Kasali, Rhenald, Dikutip Seanawati, Desi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero TBK di Sampit)*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2000.
- _____, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Khotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid

- 1, Jakarta: Erlangga. 2009.
- Kurniawan, Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Muhtosim Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2006.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Oetama, Seanewati, Desy Herlina Sari, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Januari 2017.
- Pieter, Palenewen, et.al, *Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Cabang Pembantu Palu*. Jurnal EMBA, Vol. 2 no. 3, September 2014.
- Ridwan, Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Risky Pratama Putra, Sri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syari'ah Surabaya*, JEST Vol. 1 No. 9 September 2014.
- Rusdianto, Hutomo, Chanafi Ibrahim, *Pengaruh Produk Bank Syari'ah Terhadap Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati*, Jurnal Ekonomi Syari'ah, Vol 4 No 1 Juni 2016.
- Saefuddin, Asep, Khairil Anwar Noto, Aam Alamudi, Kusman Sadik, *Statistika Dasar*, Jakarta: Grasindo, 2009.
- Saraswati, Pradhita, *Penerimaan E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko*, 2013.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sujarweni Wiratna, V, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi offset, 2015.

_____, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008

_____, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Wiji, Nurastuti *Teknologi perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu : 2011.

Yupitri, Evi, Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syari'ah di Medan*, Jurnal Ekonomi Dan Keuangan, Vol 1 No 1. Desember 2012.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Versi Online. <https://Kbbi.Web.Id/Layan>. Diakses Pada Senin, 26 Maret 2018.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Nasabah Bank Syari'ah Mandiri

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ayu Wandira

NPM :1451020022

Jurusan : Perbankan Syari'ah

Mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk kepentingan dalam penulisan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah” (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung).**

Untuk membantu kelancaran penelitian, saya mohon dengan hormat untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Sdr/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Peneliti

Ayu Wandira

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah (Studi Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)

Identitas Responden

Nama :

Anda diminta memberikan tanda silang (x) untuk menjawab pertanyaan ini.

A. Identitas Pribadi

1. Jenis Kelamin

- a. Pria b. Wanita

2. Usia

- a. Kurang dari 20 tahun c. 31-40 tahun
b. 20-30 tahun d. Lebih dari 40 tahun

3. Pekerjaan

- a. PNS c. Mahasiswa/pelajar e. Pedagang
b. Wiraswasta d. Pensiunan f. Lainnya (.....)

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon baca tiap-tiap pernyataan, kemudian pilih salah satu dari lima (lima) pilihan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (√) pada:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

1. Fasilitas

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki gedung yang bagus dan bersih.					
2	Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menyediakan tempat parkir yang luas.					
3	Ruang tunggu di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung bersih dan nyaman.					
4	Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti computer, pena meja yang rapih) dll.					
5	Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah.					

2. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindaklanjuti dengan segera.					
2	Karyawan Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung cepat dan tanggap dalam melayani nasabah..					
3	Karyawan Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dapat dipercaya bahwa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.					
4	Karyawan Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah.					
5	Karyawan Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung selalu berpenampilan rapih dan bersih serta ramah dalam melayani nasabah.					

3. Minat Menabung

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya tertarik menabung di Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena saya percaya pada kinerja bank.					
2	Saya tertarik menabung di Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai.					
3	Saya tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan di Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.					
4	Saya tertarik menabung di Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai produk dan jasa bank lengkap.					
5	Saya menabung di Bank Syariah'ah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung karena kepuasan yang saya dapatkan dari bank.					



Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

NO	NO BUTIR ANGKET																	
	XI-1	XI-2	XI-3	XI-4	XI-5	X1	X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2	Y1-1	Y1-2	Y1-3	Y1-4	Y1-5	Y
1	3	2	3	4	5	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	2	14
2	5	2	5	5	5	22	5	5	3	3	2	18	4	4	4	4	3	19
3	4	3	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18
4	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	4	20
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	22	5	3	3	3	5	19
6	3	2	3	4	4	16	4	4	4	3	2	17	3	2	3	4	3	15
7	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17
8	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
9	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18
11	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	5	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22
13	4	3	4	5	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23
14	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	5	2	5	5	5	22	5	3	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
16	5	3	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	2	3	4	5	18
17	4	2	5	4	4	19	5	5	3	5	5	23	4	4	5	4	4	21
18	4	3	5	5	5	22	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	3	17
19	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	5	3	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
21	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
22	3	4	5	5	5	22	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

23	5	2	4	5	5	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
24	5	2	5	5	4	21	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	5	20
25	4	3	3	4	4	18	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
26	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
27	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22
28	5	3	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
29	4	2	4	4	5	19	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
30	4	2	4	4	4	18	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
31	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
32	5	3	4	5	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
33	5	3	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21
35	5	3	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	5	20
36	4	2	4	4	4	18	5	5	3	5	5	23	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
38	5	3	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22
39	5	3	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
40	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24
41	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
42	4	2	4	5	5	20	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23
43	5	2	4	5	5	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
44	5	3	4	5	5	22	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	5	2	5	5	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
46	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23
47	3	3	4	4	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20

48	5	3	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
49	4	2	4	4	4	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
50	4	3	4	4	4	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
51	5	3	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
52	5	3	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	4	3	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	5	2	5	5	5	22	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
55	4	2	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
57	5	3	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
58	5	2	4	4	4	19	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	4	22
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	5	2	5	4	4	20	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22
61	4	2	5	5	5	21	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
62	5	2	5	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	4	22
63	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
64	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	5	2	5	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
66	5	3	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	5	3	5	4	5	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23
68	4	3	4	4	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
70	5	2	5	5	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
72	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	4	22

73	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
75	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
76	5	2	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
77	4	3	4	5	5	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23
78	5	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	4	22
79	4	2	5	5	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
80	5	3	5	4	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
81	5	2	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23
82	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
83	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
84	4	2	4	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
85	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22
86	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
87	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
88	5	3	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
90	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
91	5	2	5	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21
92	4	2	5	5	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
93	5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20

Lampiran 3. Statistik Data

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	93	93	93
	Missing	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	44	47.3	47.3	47.3
	Wanita	49	52.7	52.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	7	7.5	7.5	7.5
	20-30 Tahun	53	57.0	57.0	64.5
	31-40 Tahun	23	24.7	24.7	89.2
	>40 Tahun	10	10.8	10.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	11	11.8	11.8	11.8
	Wiraswasta	17	18.3	18.3	30.1
	Mahasiswa	17	18.3	18.3	48.4
	Pedagang	2	2.2	2.2	50.5
	Lainnya	46	49.5	49.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Lampiran 4. Uji Validitas

Uji Validitas Fasilitas (X1)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	-.031	.384**	.211*	.002	.502**
	Sig. (2-tailed)		.768	.000	.042	.982	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P2	Pearson Correlation	-.031	1	-.009	.038	.115	.498**
	Sig. (2-tailed)	.768		.932	.719	.272	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P3	Pearson Correlation	.384**	-.009	1	.489**	.330**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.932		.000	.001	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P4	Pearson Correlation	.211*	.038	.489**	1	.659**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.042	.719	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P5	Pearson Correlation	.002	.115	.330**	.659**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.982	.272	.001	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.502**	.498**	.676**	.718**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Pelayanan (X2)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.055	.123	.238*	.159	.406**
	Sig. (2-tailed)		.602	.239	.022	.128	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P2	Pearson Correlation	.055	1	.382**	.467**	.275**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.602		.000	.000	.008	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P3	Pearson Correlation	.123	.382**	1	.740**	.500**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.239	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P4	Pearson Correlation	.238*	.467**	.740**	1	.710**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P5	Pearson Correlation	.159	.275**	.500**	.710**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.128	.008	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.406**	.624**	.791**	.903**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Minat Menabung (Y)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.618**	.478**	.434**	.431**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P2	Pearson Correlation	.618**	1	.709**	.537**	.422**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P3	Pearson Correlation	.478**	.709**	1	.716**	.418**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P4	Pearson Correlation	.434**	.537**	.716**	1	.675**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
P5	Pearson Correlation	.431**	.422**	.418**	.675**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
Total	Pearson Correlation	.731**	.832**	.832**	.846**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Fasilitas (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	16.43	2.509	.193	.504
P2	17.85	2.434	.034	.671
P3	16.46	2.164	.436	.356
P4	16.39	2.153	.523	.316
P5	16.31	2.347	.413	.387

Uji Reliabilitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17.42	3.790	.179	.802
P2	17.56	3.184	.398	.745
P3	17.56	2.727	.631	.658
P4	17.51	2.601	.830	.587
P5	17.57	2.639	.583	.677

Uji Reliabilitas Minat Menabung (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17.02	4.043	.597	.843
P2	17.15	3.412	.704	.817
P3	17.12	3.714	.733	.811
P4	17.12	3.518	.741	.806
P5	17.14	3.839	.588	.847



Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98969924
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.960
Asymp. Sig. (2-tailed)		.315
a. Test distribution is Normal.		

b. Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Fasilitas ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Minat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.291	.276	2.012

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.845	2	74.923	18.514	.000 ^b
	Residual	364.219	90	4.047		
	Total	514.065	92			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.082	3.224		2.817	.006		
	Fasilitas	-.050	.117	-.038	-.424	.672	.999	1.001
	Pelayanan	.609	.100	.540	6.082	.000	.999	1.001

a. Dependent Variable: Minat



Coefficient Correlations^a

Model		Pelayanan	Fasilitas
1	Correlations		
	Pelayanan	1.000	-.037
	Fasilitas	-.037	1.000
	Covariances		
	Pelayanan	.010	.000
	Fasilitas	.000	.014

a. Dependent Variable: Minat

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Fasilitas	Pelayanan
1	1	2.989	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	19.473	.00	.41	.63
	3	.003	32.833	1.00	.59	.37

a. Dependent Variable: Minat



Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Fasilitas ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Minat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.291	.276	2.012

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.845	2	74.923	18.514	.000 ^a
	Residual	364.219	90	4.047		
	Total	514.065	92			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Minat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.082	3.224		2.817	.006
	Fasilitas	-.050	.117	-.038	-.424	.672
	Pelayanan	.609	.100	.540	6.082	.000

a. Dependent Variable: Minat

Lampiran 8. Dokumentasi



Two Mandiri Syariah forms are shown. The top form is titled "Kartu Ganda Tanda Tangan Syariah" and contains fields for "Nama Lengkap", "Tempat", "Tanggal", "Jenis Kelamin", and "Agama". It also has a section for "Tanda Tangan Syariah" and a "Catatan" field. The bottom form is titled "Kartu Tanda Tangan Syariah" and contains a large section for "Tanda Tangan Syariah" with multiple rows for signatures. It also has a "Catatan" field and a "Tanda Tangan Syariah" field. Both forms have the Mandiri Syariah logo at the top right. The bottom form also includes a "bsm call 14040" contact number at the bottom right.

Dokumentasi Wawancara



Saat Pengisian Kuesioner

